

Bénévolat dans le cadre de la COVID-19 : Best Practices

Version du 3.12.2020

La COVID-19 a, d'une part, suscité une vague de solidarité et de mobilisation sans précédent en faveur du bien commun. D'autre part, elle a massivement affecté la pratique du bénévolat. En effet, les diverses restrictions concernant l'organisation d'événements et les rencontres rendent le travail des bénévoles plus difficile. Pour l'instant, il semblerait que les prochains mois, pour ne pas dire les prochaines années, verront également la mise en place d'événements au format alternatif et d'activités de la part du « Community Management » qui se feront en ligne. Ceux-ci auront également un fort impact sur la prise en charge des bénévoles. Afin de mieux comprendre les besoins des bénévoles et de pouvoir les soutenir dans les mois à venir, le foraus a pu, grâce au soutien de la Fondation Anny Klawa-Morf, réaliser cet automne le projet : « Vivre avec Corona : impact sur la jeune génération et son engagement bénévole pour la société ».

Lors d'un atelier organisé le 10 octobre avec plus de 60 bénévoles du foraus, différentes observations et solutions pratiques ont été recueillies et rassemblées dans une [vidéo](#). Les conclusions tirées lors de cet événement ont ensuite été partagées avec d'autres organisations bénévoles le 1^{er} décembre. Le but de cette rencontre interactive était d'échanger sur les différents enseignements tirés du Lockdown et de développer des Best Practices pour le ralentissement (Slowdown). L'échange bilingue a permis de rassembler un large éventail de suggestions et de « Best Practices » qui sont résumées ci-dessous à l'intention d'autres acteur-ric-e-s actif-ive-s dans le milieu du bénévolat.

Learning & Best Practice tirés du Lockdown

Conclusions tirées du Lockdown :

- Une grande adaptabilité est nécessaire
- Écart entre le physique et le virtuel : de nouveaux outils sont nécessaires, ce qui impose de nouvelles exigences en matière de mise en œuvre et de coordination d'événements. Cette nouvelle situation crée des incertitudes
- Pour les employés d'organisations bénévoles : montrer la voie avec des exemples, mettre en évidence les opportunités, créer un accès et partager des informations de façon proactive

Opportunités découlant de la pandémie :

- Prise de conscience de l'importance de la collaboration et de la solidarité
- Efficacité accrue des réunions : possibilité d'établir des contacts réguliers grâce à la suppression des déplacements
- Stimuler la numérisation
- Possibilité d'atteindre de nouveaux groupes cibles par voie numérique et de promouvoir l'inclusion grâce à une portée globale

Risques :

- En cas d'absence de connexion numérique, il n'y a plus de connexion au sens large
- Les formats numériques entraînent l'exclusion de certains groupes de population
- Fatigue à long terme
- Difficulté à planifier sur le long terme car la situation peut changer rapidement

Les événements en ligne étant la nouvelle norme, il est logique que tous les acteur-trice-s de volontariat cherchent à essayer de nouveaux formats attrayants et innovants et en deviennent des adeptes. Les « Best Practices » suivantes ont été rassemblées sur ce point :

- Utiliser différents canaux pour différents groupes et savoir qui est familier avec quel outil
- Participation active des participant-e-s à des groupes plus restreints, à des enquêtes et à des formats plus courts : prise en compte des durées d'attention plus courtes, fatigue du zoom
- Tester des formats nouveaux et innovants : Pub Quiz, Hackathon, Sofa Sessions, Zoom breakout rooms avec des tâches claires, pauses café, sessions de questions-réponses ainsi que des formats hybrides avec par exemple des interventions préenregistrées et de courtes discussions en groupe ou des ateliers en ligne avec des groupes plus petits se réunissant physiquement
- Fixer de nouveaux délais pour les événements : pendant la pause de midi, du matin ou de l'après-midi
- Déléguer la responsabilité de la technique à une personne
- Créer également un « sentiment d'appartenance » en ligne : par exemple, avec des activités « brise-glace » amusantes (comme le « Coffee Mug Challenge ») ou des récits inclusifs tout comme des espaces d'échanges informels
- Inviter des invité-e-s et des participant-e-s internationaux vu que les frais de voyage sont éliminés, le temps consacré est plus court, il est ainsi possible de créer des échanges et de l'enthousiasme
- Moins de temps et moins de dépenses pour les invités-e-s et les participant-e-s peuvent potentiellement attirer de nouveaux membres
- Élargir la gamme de produits numériques : YouTube, Spotify, Podcasts, Miro, Slack, Google Meet, Mural, Klaxoon etc., mais aussi se rabattre sur de vieilles choses familières comme Whatsapp
- Créer des plateformes pour le partage d'expériences entre les volontaires et encourager leur utilisation
- Former et professionnaliser les compétences de présentation des volontaires pour rendre les offres plus attrayantes et renforcer les capacités
- Malgré une plus grande flexibilité dans l'espace numérique : diffuser l'information rapidement et communiquer sur la personne pouvant être contactée pour des questions ou des préoccupations. Programmer activement ce temps et être conscient-e de l'effort supplémentaire requis
- Être conscient-e des difficultés des outils en ligne

La mobilisation des participant-e-s potentiel-le-s à différents événements tout comme le recrutement de nouveaux membres bénévoles se fait différemment en ligne que dans la vie physique. Les groupes-cibles sont d'autant plus présents dans le monde digital, mais il existe également d'autres moyens passionnants pour toucher de nouveaux publics cibles et pour renforcer la communauté des organisations bénévoles :

- Collaborer avec d'autres organisations (étudiantes)
- Offrir une contrepartie aux participant-e-s en leur envoyant une pizza ou un livre en utilisant un réel budget ou même le prix pour une entrée en ligne symbolique
- Optimiser la publicité par différents canaux : WhatsApp, Slack, Facebook, LinkedIn, etc.

Ces « Best Practices » sont également nécessaires pour le « Community Building » et pour tout types d'échanges au sein de la population :

- Être accessible et communiquer de façon proactive ; répondre rapidement aux besoins
- Créer une aide de voisinage : de type digital avec, par exemple, l'utilisation de l'application « Five up », tout en agissant localement, établir des relations de confiance et être physiquement présent-e-s (en distribuant, par exemple, des coordonnées dans les quartiers en utilisant de Post-it)
- Rester présent-e-s dans l'espace public malgré tout (élément nécessaire voire inévitable pour certaines organisations)
- Assurer également des échanges physiques dans un cadre sûr et très restreint
- Permettre l'accès aux différents groupes de populations négligés, par exemple par le biais d'ateliers (Workshops)

- Créer des alternatives face à la routine digitale quotidienne : concevoir de circuits à vélo ou des promenades thématiques individuelles
- Établir une routine grâce à des réunions hebdomadaires
- Communiquer sur l'inclusion et l'appartenance



Soutenu par la Fondation Anny Klawa-Morf